

[症例・事例・調査報告]

# 高齢者デイケア事業所における利用者間のトラブル ～トラブルの実態とその対応策～

河端 啓吾<sup>1)</sup>, 立花 直樹<sup>2)</sup>

キーワード：高齢者デイケア事業所 トラブル 要因 対応 調査

## The trouble among the Elderly Users in a Day Care Facility — A Study on the Trouble and Counter Measures —

Keigo Kawabata<sup>1)</sup>, Naoki Tachibana<sup>2)</sup>

### Abstract

The aim of this study is to analysis the cause, the present condition, and the counter measure on the trouble in a day care facility, such as users' dispute, have been grasped, and it aimed to find the better care method. Interview and the questionnaire carried out. The "cause of trouble", "measures when trouble occurs", "method of preventing trouble", "relation between trouble, and care degree and dementia", and "relation of the after that of the users which caused the trouble" were obtained from results of investigation. Moreover, it turned out that many troubles by the words of a user with the low degree of care arise. Controlling the trouble at preventing it is each institution tried the method corresponding to a trouble, and communication, an improvement of environment, were clarified with it being effective

### 要旨

本調査では、高齢者デイケア事業所における利用者の間に生じた口論等のトラブルの実態、現状及び対応策を調査することを目的として、インタビュー調査と自記式質問紙を用いたアンケート調査を実施した。調査結果によって「トラブルの原因」「トラブルが起きた時の対応策」「トラブルを未然に防ぐ方法」「トラブルと要介護度・認知症との関連」「トラブルを起こした利用者同士のその後との関係」を明らかにした。また要介護度の低い利用者が言葉によるトラブルを多く起こすことがわかった。トラブルを防止する対策に各施設は取り組んでおり、効果的

な対処法として環境改善や、コミュニケーションの改善などが有効であることが明らかにされた。

### I 研究目的

高齢化問題が深刻な日本において、老後生活を社会全体で支える仕組みとして介護保険制度が2000年4月1日に施行された。介護保険制度の施行に伴って、施設入所サービスとともに、住み慣れた地域で生活を送るため在宅福祉サービスの拡充が図られた。

介護保険の施行により、公的介護サービスが拡充されたばかりではなく、全国各地で住民の共助、互助活動も

1) 関西福祉科学大学大学院 社会福祉学研究科 2) 関西福祉科学大学 社会福祉学部

〔連絡先〕河端 啓吾 関西福祉科学大学大学院  
〒582-0026 大阪府柏原市旭ヶ丘3丁目11番1号  
TEL: 072-978-0088  
E-mail: kawabata\_keigo034@ybb.ne.jp

拡充され、介護の社会化が進んでいる。在宅サービスは多様な事業所のサービスにより利用者のニーズの充足が図られているが、筆者は高齢者の通所リハビリテーション事業所（以下、高齢者デイケア事業所）を対象として調査をおこなった。

高齢者デイケア事業とは介護保険法において「居宅要介護者について、介護老人保健施設、病院、診療所その他の厚生労働省令で定める施設に通わせ、当該施設において、その心身の機能の維持回復を図り、日常生活の自立を助けるために行われる理学療法、作業療法、その他必要なりハビリテーション」と規定している（介護保険法八条の8）。また在宅生活をしている寝たきりや、認知症高齢者および障害者など、身体や精神的障害のため、日常生活に支障がある要介護者を受け入れ、入浴、食事を含む日常生活援助、生活指導、日常生活動作訓練、機能回復訓練などを実施する通所型サービスのことである。その目的は、生活の助長、社会的孤立の解消、心身機能の維持向上を図るとともに、その家族の身体的、精神的な負担を減らすことである。

平成24年現在、通所介護は111万人、高齢者デイケア事業は約39万人が利用している。在宅要介護者のうち46.0%が通所介護を、16.2%が通所リハビリテーション事業を利用していることになる<sup>1)</sup>。

サービスの法制による整備はなされており、高齢者通所リハビリテーション事業は利用者の自立能力回復だけではなく、多くの高齢者が人と触れ合う共同活動を重視している。一日のうちの多くの時間を他の高齢者と過ごし、施設職員による専門的サービスを受けるとともに、利用者同士が交流する場にもなっている。

先行研究においては、介護保険事業所における人と人とのコミュニケーションによる心身に関する効果や、サービスの有効性などの調査研究がなされている。高齢者デイケア事業に関する心身の機能維持のほかにも、閉じこもりからの解放と社会からの孤立防止、仲間づくりの支援、自己実現の支援など社会的な側面における利用効果の研究や、満足度に関する質的研究など、個人や社会にとって有効な高齢者通所リハビリテーションサービスの効果を検証する内容の報告が多い<sup>2-6)</sup>。

しかし、どのような事業所にも利用者という「人と人との関係」が存在する。人と人の交流は、プラス面では利用者自身の日常生活上の気分転換やストレスの解消、生きがい等に有効と考えられるが、マイナス面では、新しい場での「人」同士の交流であるがゆえに、そこには多かれ、少なかれトラブルリスクも生じる。

事実、高齢者デイケア事業所においても利用者間の問題は存在し、利用者間のトラブルが起きることが多い。具体的にどのような理由でどのようなトラブルが生じてい

るのか。その実態は如何なるものかは、殆ど研究されていない。トラブル対応のマニュアルがなく、利用者間のトラブルが起こった場合にとられる具体的な対応は事業所ごとに異なっており、職員ごとに対応手法も異なっている。

そこで本調査では、高齢者リハビリテーション事業所における利用者同士の口論等のトラブルの原因、現状及び対応策を調査し、今後の高齢者デイケア事業における対人関係の援助における対策の資することを目的とするものである。

なお、本文ではトラブルを「利用者間の口論、一方的な口撃、暴力、陰口などのもめごとや、いざこざ」と定義した。また「攻撃」ではなく「口撃」という表記にした理由は、一人の利用者が一方的に他人の利用者に対して「口」でけなしたり、罵声を浴びせたりして、相手を不快な思いにさせるという実態の報告があり、「攻撃」という表現よりも「口撃」という表現の方が適していると考えられるからである。

## Ⅱ 研究方法

デイケア事業所における利用者同士のトラブルについて、実態と対応策を総合的に把握するため、インタビュー調査と自記式質問紙を用いたアンケート調査を実施した。協力が得られた事業所において、インタビュー調査は、A市内のデイケア事業所4ヶ所の職員計4人を対象として実施した。アンケート調査は、A市内の全デイケア事業所19ヶ所の職員計145人を対象として、自記式質問紙を用いた郵送調査を実施した。

### 1 インタビュー調査

#### 1) 調査対象

インタビュー調査は、A市内のデイケア事業所4ヶ所（各施設1人の生活支援員）を対象として面接調査を実施した。

#### 2) 調査期間

2012年7月20日～2012年8月20日

#### 3) 調査内容

質問項目は、「トラブルの原因」、「トラブルが起きた時の対応策」、「トラブルを未然に防ぐ方法」、「トラブルと要介護度・認知症との関連」、「トラブルを起こした利用者同士のその後の関係」の5項目とし、4人の方に対しては、半構造化面接法を用いて現状や考えを自由に語ってもらった。

### 2 アンケート調査

次に、デイケア事業所に生じているトラブルの現状と対応策をより広く知るために、質問紙調査の結果から得られた情報に基づいて作成した自記式質問紙を用いたアンケート調査を実施した。質問紙は、インタビュー調査

の結果を整理・分析にして質問項目と回答選択肢を検討して作成した。

#### 1) 調査対象

A市内の全デイケア事業所19ヶ所の職員計145人を対象として、自記式質問紙を送り、郵送調査を実施した。

#### 2) 調査期間

2012年10月21日～2012年11月15日

#### 3) 調査内容

調査項目について、回答選択肢を用いた質問は、「トラブルを起こす人の要介護状態」、「よく起こるトラブルの内容」、「よく起こるトラブルの原因」、「トラブルが起きた時の対応」、「トラブルを未然に防ぐための工夫」とし、先に実施したインタビュー調査の結果と、新たに設けた「その他」の項目の中から「複数回答を可」として回答を記入してもらった。自由記述は、「トラブルを未然に防ぐ方法として考えていること」について自由に記述してもらった。

#### 4) 倫理的配慮

調査は、プライバシーを遵守するため努め質問紙への回答は無記名とし、個人が特定されることのないように実施した。データは厳重に保管、処理をし、本研究の目的以外は使用しないこととした。

### Ⅲ 調査の結果

#### 1 インタビュー調査の結果

インタビュー調査から以下の結果が得られた。

①「トラブルの原因」として、「入浴等の順番」「主導権争い」「過去の出来事が原因」「勘違い」「性格の不一致」「他人の事に口を挟む」「冗談で」「認知症の影響」「心のすれ違い」「ストレス」「嫉妬・ねたみ」「人の好き嫌い」「相手の事を理解できない」「約束違反」「自己中心的な考え・行動」「原因不明」があげられ、②「トラブルが起きた時の対応策」として、「気分転換をはかる」「コミュニケーションをとる」「話題を換える」「双方の話を聞く」「なだめる」「利用者同士を離す」があげられ、③「トラブルを未然に防ぐ方法」として「物・職員・利用者の配置」「トラブルが起こる前に間に入る」「事前に注意を促す」「異性による心のケア」「職員が気をつける」「気の合う人同士でグループになってもらう」「初回面接の時に利用者のことを聞き、トラブルが起きそうな他の利用者とは曜日が重ならないようにする」「実習生やボランティアなど新しい空気を取り入れる」があげられた。④「トラブル」と「介護度・認知症」との関連については、認知症がなく、介護度の低い人がトラブルを起こしやすいという回答が多かった。また、⑤「トラブルを起こした利用者同士のその後の関係」に関しては、「状況が良くなった」を背景とし、「相手を許した」、「相手の事を理解したりできた」という理由があげられた。逆に「状況が良くなかった」

背景には、「利用者が主張を曲げなかった」「相手を受け入れられなかった」と回答され、いずれも利用者個人の対応の仕方が大きく影響していることが明らかにされた。

#### 2 アンケート調査の結果

自記式質問紙を用いたアンケート調査の結果を報告する。まず回収率をみると、デイケア事業所19ヶ所のうち16ヶ所で85%、回答率は職員145人中97人で67%であった。そのうち無回答者を除いた有効回答率は、145人中95人で65.5%であった。回答者の性別は、男性職員35人、女性職員62人であった。職種別、性別は、介護職が82人（男性27人・女性55人）、相談職11人（男性8人・女性3人）、ケアマネジャー1人（男性0人・女性1人）、看護職2人（男性0人・女性2人）、管理職1名（男性0人・女性1人）であった（表1参照）。

表1 アンケート回答者の職種と性別

業務	男性	女性	総計
介護職	27	55	82
相談職	8	3	11
ケアマネジャー	0	1	1
看護職	0	2	2
その他	0	1	1
計	35	62	97

アンケート調査では、複数回答を可にしている項目がいくつかある。それらの項目については、各質問の中で最も多く回答された項目を6点・次に多い回答項目を5点・以下を順に4点・3点・2点・1点と得点化し、パーセンテージ表示で結果を表わしている。

#### 1 「トラブルを起こす人の要介護状態」について（複数回答可）（図1参照）

トラブルを起こす人の要介護状態は、「要支援」19%（169点）、「要介護1」32%（283点）、「要介護2」26%（227点）、「要介護3」12%（101点）、「要介護4」8%（66点）、「要介護5」3%（27点）という結果になった。

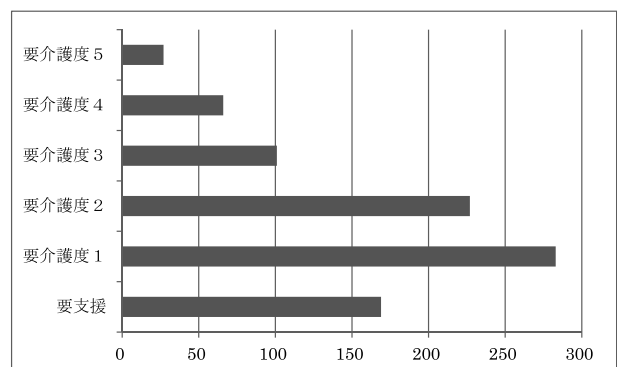


図1 要介護区分

2) 質問「トラブルを起こす人は認知症に関係するか？」

「はい」と答えた職員が28人 (29%)、「いいえ」と答えた職員が11人 (11%)、「どちらでもない」と答えた職員が51人 (53%)、「無回答」が7人 (7%)。このことから、トラブルを起こす人は認知症との関連があるとは一概には言えないことが分かる。また、介護度の低い人がトラブルを起こしやすいという結果はインタビュー調査と一致している (図2参照)。

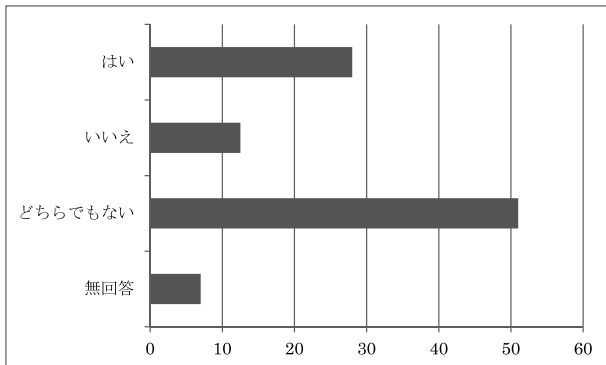


図2 質問「トラブルを起こす人は認知症の方が多いと思いますか」

3) 質問「よく起こるトラブルの内容」(複数回答可)

回答が最も多かった順に「口論」34% (273点)、「口撃」29% (231点)、「陰口」27% (221点)であった (図3参照)。「その他」の内容として「被害者妄想」「もののやりとり」「本人にとって悪気のない行動が他人にとっては不快」があげられた。

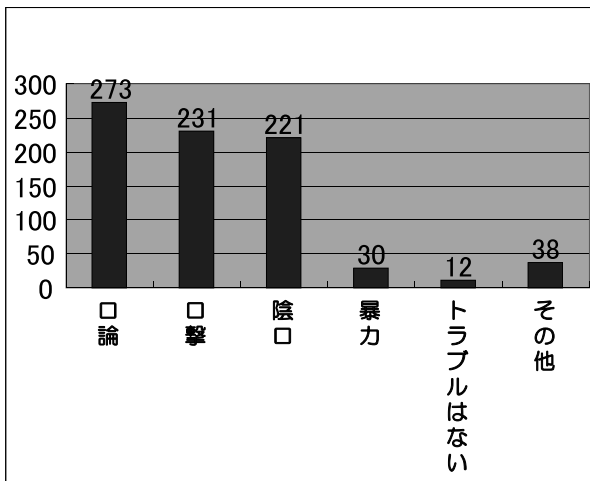


図3 質問「よく起こるトラブルの内容」(MA)

4) 質問「よく起こるトラブルの原因」(複数回答可)

回答の多い順に「自己中心的な考え・行動」15.0% (186点)、「相手の事を理解できない」12.7% (157点)、「性格の不一致」10.7% (132点)、「認知症の影響」10.5% (130点)、「人の好き嫌い」9.8% (122点)、「勘違い」8.5%

(105点)、「他人の事に口を挟む」6.8% (84点)、「入浴等の順番」6.1% (76点)、「嫉妬・ねたみ」5.5% (68点)、「主導権争い」3.1% (38点)、「過去の出来事が原因」2.6% (32点)、「ストレス」2.4% (30点)、「原因不明」2.3% (29点)、「約束違反」1.9% (23点)、「その他」1.1% (14点)、「冗談で」0.7% (9点)、「心のすれ違い」0.3% (4点)、となった。「その他」の内容は「大声」・「言い方のきつさ」・「座席の場所」・「席順」・「無回答」である (図4参照)。

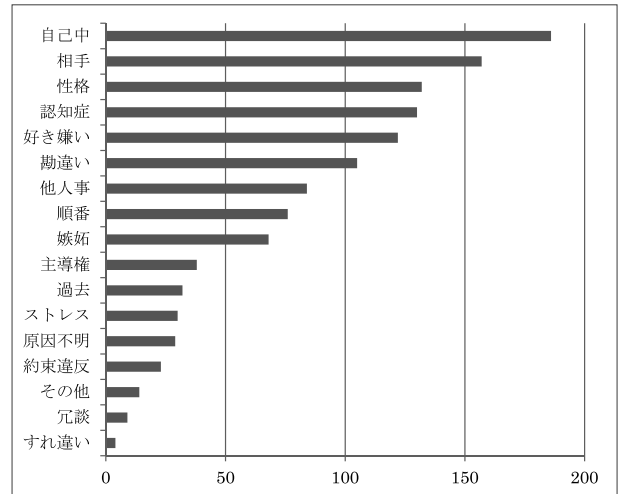


図4 質問「トラブルの原因」(MA)

5) 質問「トラブルが起きた時の対応策」(複数回答可)

「気分転換をはかる」17% (206点)、「コミュニケーションをとる」13% (161点)、「話題を変える」17% (202点)、「双方の話を聞く」22% (274点)、「なだめる」10% (125点)、「利用者同士を離す」19% (230点)、であった。また、「その他」の回答が20% (22点)で、その内容は、「その場の状況による」「双方に納得してもらう」「原因追及」「家族に相談」「トラブルを起こした個人による」等であった。

「トラブルが起きた時の対応策」の回答において、「特になし」の項目に回答した職員は一人もいなかった (図5参照)。

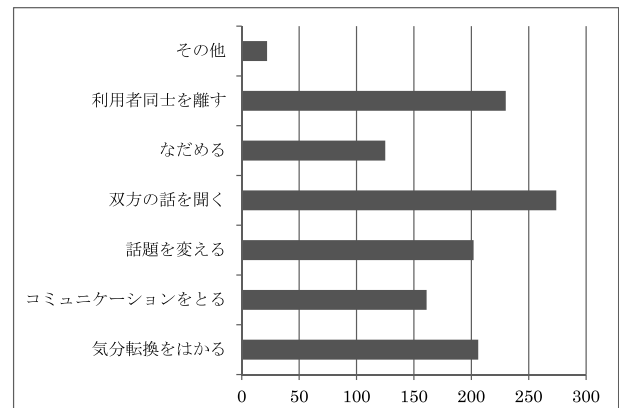


図5 質問「トラブルが起きた時の対応策」(MA)

## 6) 質問「トラブルを未然に防ぐ方法」(複数回答可)

「物・職員・利用者の配置」40% (456点)、「トラブルが起る前に間に入る」17% (186点)、「事前に注意を促す」7% (74点)「異性による心のケア」1% (7点)、「職員が気をつける」22% (250点)「気の合う人同士でグループになってもらう」8% (94点)、「初回面接の時に利用者のことを聞き、トラブルが起きそうな他の利用者と曜日を分ける」3% (37点)、「実習生やボランティアなど新しい空気を取り入れる」1% (10点)、「その他」1% (10点)であった。

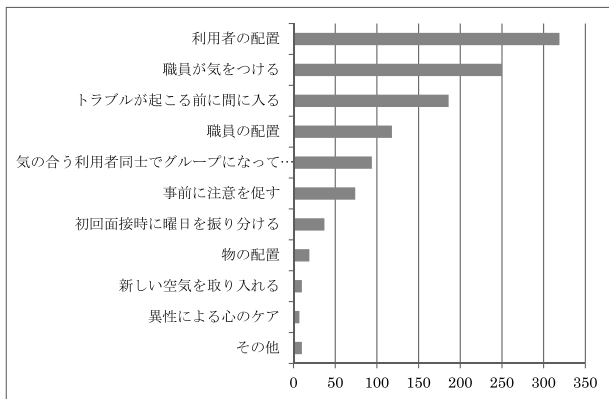


図6 質問「トラブルを未然に防ぐ方法」(MA)

## 7) 自由記述「その他の内容」

自由記述における回答は、「利用中の様子観察」「関心のあることに気を向ける」「面接時にある程度の現状を伝える」という内容になった。なお、「トラブルが起きた時の対応策」と同様「トラブルを未然に防ぐ方法」においても「特になし」の項目に回答は得られなかった(図6参照)。自由記述として回答を求めた、「トラブルを未然に防ぐ方法として考えていること」については、「利用者さんと話をし、利用者さんの声を聞くようにしている」「家族やケアマネジャーから利用者の情報を収集して、特性をよく知る」「信頼関係をつくる」「利用者に不公平のないように、統一した援助が出来るように接する」「前日に次の日の利用者の席順を考える」等の意見があげられたが、逆に「人間同士なので、未然に防ぐ方法は考えられるには限界を感じる」「何十名と来られるので、すべてを防ぐのは非常に難しい」「その場だけの対応ではもっと大きな問題になってしまうと思う」といったトラブルに対する対応に慎重な意見もあがった。また、「一人一人の性格を知り、個人のこだわりを最大限に尊重するように心がけているが、社会生活にはルールが必要になるので、そのあたりは話をし理解して頂くようにしている」「認知症・言語障害・難聴・視力低下などでトラブルに発展する場合もあるので、個々のニーズを把握し、職員会議で検討することも大切」といった意見もあげられた。

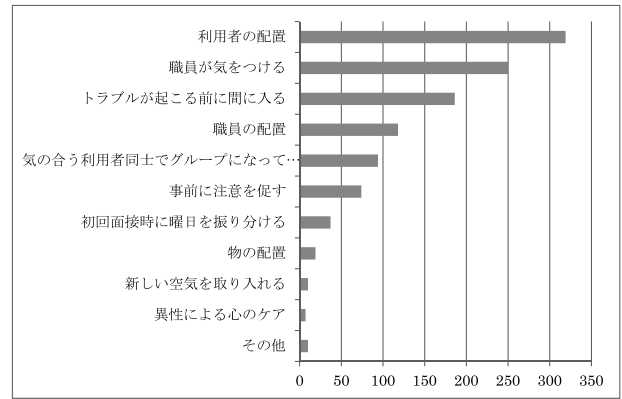


図7 「その他の内容」

## IV 考察

インタビュー調査とアンケート調査の結果から、トラブルが多くみられるのは、介護度の低い利用者の自己中心的な考えや行動が原因となり、口論や口撃といった言葉によるトラブルが多く起こることが明らかになった。トラブルの一つの要因として、自分の感情をコントロールすることはできず、相手にぶつけることによりトラブルが発起されていることがわかるが、逆を言えば自分の意思を明確に伝えることができる要介護度の低い人が、口論や口撃に関する能力をもっているという見方もできる。

トラブルの原因については「認知症」であるとか、「高齢」であるという要因とは強い関連を示していない結果となった。人との関わり合いは相手の理解不足や自己主張の強さなど、お互い意思疎通に関連していることが多く、人との関わり合いは、疾病や年齢よりも、個人の資質や性格などが影響しているといえよう。

トラブルに対する職員の対応姿勢としては、やはり「トラブルが起ってから対応」よりも、「事前にトラブルを回避することに意識を置く」傾向があることが伺われた。利用者の席配置や利用曜日、時間の変更など環境設定への配慮が見られた。

## まとめ

介護保険サービス事業所は地域の要支援・要介護者の生活を支える役割を担っている。介護保険事業におけるサービス提供は、利用者のQOLの向上に影響を与えており、調査研究なども進んでいる。どのようなサービスが効果的なのか、対人援助における有効な技法を開発するか、今後もますます研究を進める必要があるだろう。そのなかで介護現場の現実的課題や実践上の課題を調査研究することが大切である。

この調査研究によって、現場のトラブルの実態と職員の対応や、「生の声」を明らかにすることができた。各事業所は抱えている問題は同じようなものであるが、職員

の対応状況は様々であり、課題解決への方策の積み上げと共有化ができておらず、各事業所の職員はそれぞれ独自に対策を模索している。

我が国の高齢者の人口は増していくばかりであり、今後多くの人が介護サービスを利用する。介護事業所などで起こる利用者間のトラブル等の問題を各事業所がそれぞれ独自に解決手法を模索するのではなく、専門職団体や自治体規模での情報共有、予防対策の開発など課題達成への試みを実践すべきである。小さな試みでも課題達成を目的とする実践研究の積み上げが、今後のケアの向上、利用者の生活の質の向上に有効なのではないか。本調査が今後の研究の参考となることを望む。

## 文献

- 1) 厚生省：介護給付費実態調査月報（平成24年4月審査分）  
<http://www.whlw.go.jp/toukei/hw/jkaigo/2012/04.htm>
- 2) 中村好一，金子勇，他：在宅高齢者の主観的健康感と関連する因子，日本公衛誌，49号5号，pp409－415，2002.
- 3) 田中亮，戸梶亜紀彦他：通所リハビリテーションにおける利用者の満足要因の質的分析，理学療法，36巻2号，pp94－95，2009.
- 5) 畑野栄治：介護保険と地域リハビリテーション，医学書院，pp201－222，2002.
- 6) 田中亮，戸梶亜紀彦：欲求の充足に基づく顧客満足測定尺度の交差妥当性の検討－リハビリテーションサービスにおける調査研究，理学療法科学 25，pp95－101，2010.
- 7) 阿部純平，村田和香：通所リハビリテーション利用者の視点からみた効果に関する検討，北海道作業療法 24，pp83－93，2007.